

## **SCHEDA DI RILEVAZIONE**

**SERVIZI EDUCATIVI – ASILI NIDO**

**ANNO 2010**

**OGGETTO DELL'INDAGINE:** con la presente rilevazione si intende valutare la qualità dei servizi erogati presso gli asili nido presenti nel territorio del Comune di Venezia.

**OBIETTIVO DELL'INDAGINE:** la rilevazione dovrà consentire di:

- individuare i punti di forza e di debolezza del Servizio in relazione ai principali fattori che ne determinano la qualità e ottenere un giudizio complessivo sul Servizio stesso
- raccogliere eventuali proposte di miglioramento suggerite dagli utenti
- individuare le principali caratteristiche dell'utenza del Servizio

**STRUMENTO DI RILEVAZIONE:** lo strumento utilizzato sarà un questionario suddiviso in tre sezioni:

- nella prima sarà richiesto un giudizio complessivo sul Servizio e saranno monitorati i nove fattori della qualità ritenuti più significativi, individuati dal Servizio in accordo con il Servizio Studi e Ricerche Sistemi Qualità, da valutare secondo una scala di giudizio da 1 a 10
- nella seconda si chiederà all'utente di esprimere, sullo spazio a risposta aperta, suggerimenti utili per il miglioramento del servizio; inoltre nella medesima sezione saranno formulati alcuni quesiti sulle modalità e la frequenza con cui l'utente si rivolge al servizio
- nella terza saranno richieste alcune informazioni anagrafiche sul compilatore.

**PERIODO DI RIFERIMENTO:** la rilevazione dell'indagine di soddisfazione dell'utenza sarà effettuata dal **17 al 28 maggio 2010**.

**CAMPIONE DI RIFERIMENTO:** Sulla base dei dati storici nel periodo considerato, in base alle caratteristiche dell'utenza del servizio e ai risultati delle precedenti rilevazioni, si ritiene raggiungibile un campione significativo, con un margine di errore pari al 6,0% e un livello di affidabilità del 95%, come da tabella seguente:

	<b>Universo</b>	<b>Campione</b>
<b>Venezia</b>	<b>370</b>	159
<b>Mestre</b>	<b>310</b>	147
<b>Favaro</b>	40	35
<b>Chirignago</b>	235	128
<b>Marghera</b>	<b>150</b>	96
<b>Lido</b>	93	70
<b>S. Pietro Volta</b>	<b>18</b>	17
<b>TOTALE</b>	<b>1216</b>	<b>652</b>

**MODALITA' DI SOMMINISTRAZIONE:** Il Servizio Studi Qualità fornirà al servizio **652** questionari pari al campione individuato più una variazione indicata dall'ufficio. I questionari verranno somministrati:

- Il questionario verrà consegnato a mano in busta chiusa nominativa ai genitori, all'interno del servizio di asilo nido frequentato. I questionari compilati saranno restituiti e introdotti nelle apposite urne chiuse collocate all'interno delle sedi degli asili nido. Il primo giorno utile il responsabile del Servizio provvederà a vuotare le urne e ad inviare entro il **5 giugno** al Servizio Studi Qualità tutti i questionari, tramite busta chiusa indicante "Customer Satisfaction – Servizi Educativi – Asili nido – 2010", per l'elaborazione dei dati. Ove possibile il Servizio Studi Qualità, previo contatto telefonico, provvederà a ritirare direttamente i questionari con un suo incaricato presso le sedi indicate.